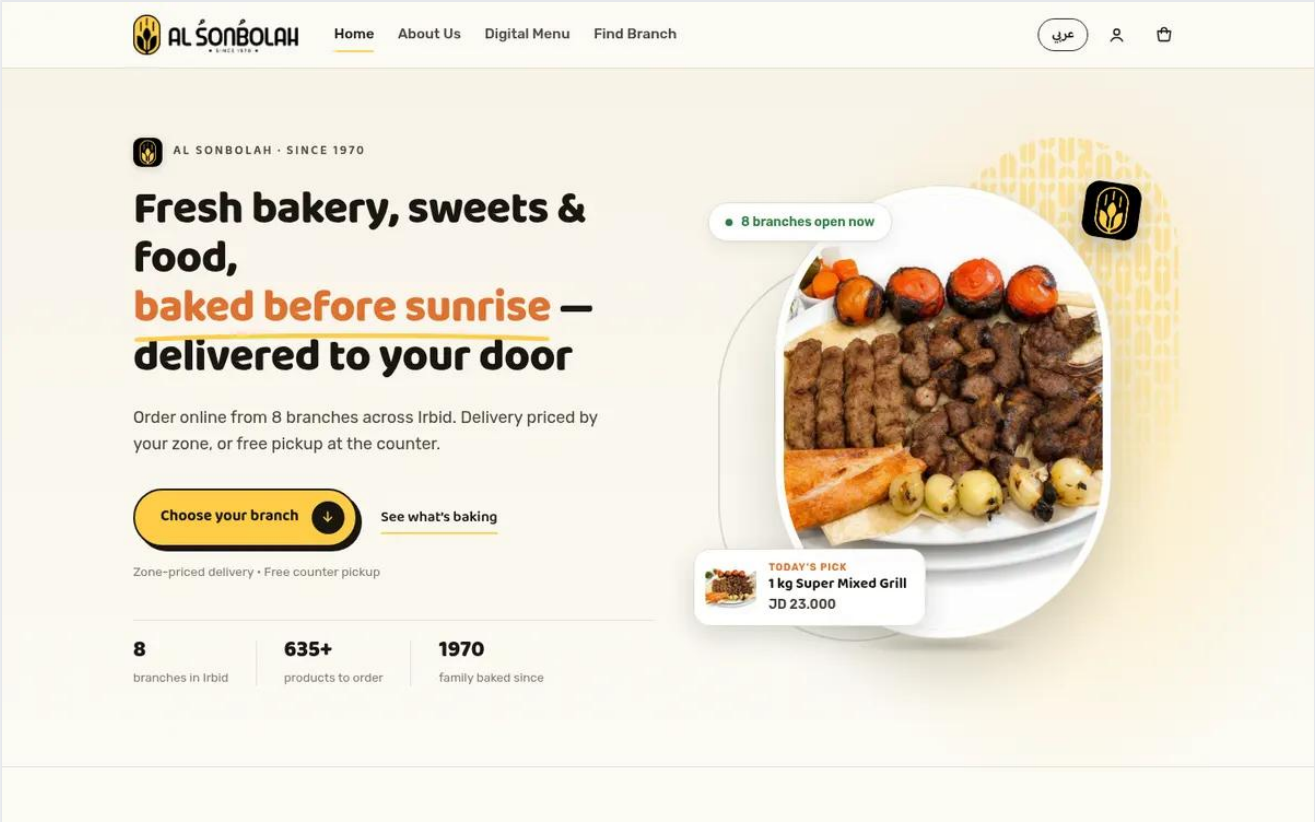
الأغذية والمشروبات / التجارة الإلكترونية

منصة موحّدة للطلب والولاء والتوصيل لمجموعة أغذية متعددة العلامات

العميل	السنبلة
القطاع	الأغذية والمشروبات / التجارة الإلكترونية
التقنيات	Laravel Livewire Flux UI Tailwind CSS MySQL Redis Flutter Firebase



01 التحدي والمشكلة

تدير المجموعة في عمّان عدة أنشطة غذائية تحت مظلة واحدة: مخبزًا ومحلًا للحلويات ومطعمًا ومحلًا للعصائر ومحمصة قهوة. ورغم ولاء عملائها، ظلّ معظمهم يشترون حضوريًا، بينما يتوقع الجيل الأصغر أن يطلب من هاتفه للاستلام أو التوصيل، ولم تكن هناك قناة واحدة تخدمهم عبر جميع هذه الأنشطة.

وفي الجانب التشغيلي، كانت كل علامة وكل فرع يُدار بمعزل عن الآخر؛ فلا لوحة تحكم مشتركة للقوائم والطلبات والسائقين وساعات العمل، ولا آلية موحّدة لمكافأة العملاء الدائمين الذين رافقوا المجموعة لسنوات.

02 الحل التقني

بنينا المنصة من الصفر في عام 2026 استنادًا إلى قائمة متطلبات تضم نحو 100 ميزة، جرى تتبّعها وتسليمها ميزةً تلو الأخرى. لكل علامة متجرها الخاص على الويب وفي تطبيق iOS وAndroid، حيث يختار العميل الفرع ونوع القائمة وخيارات المنتج، ويطّلع على السعرات الحرارية ومسببات الحساسية، ويضيف ملاحظات للمطبخ أو اسمه على الكوب، ثم يطلب للاستلام من الفرع أو من السيارة، أو للتوصيل، أو في موعد محدد، أو لطلبات الضيافة. كما تتيح رموز QR على الطاولات الطلب داخل المطعم.

ويعمل برنامج ولاء متدرّج المستويات مع كل طلب، فيما يدير الفريق كل شيء من لوحة تحكم واحدة بصلاحيات حسب الدور: المدير العام، ومدير العلامة، ومدير الفرع، والكاشير، والسائق.

- **الولاء:** مستويات برونزية وفضية وذهبية، وتحديات الأيام المتتالية، وبطاقات الأختام، وكتالوج مكافآت، وأيام عيد الميلاد والنقاط المضاعفة، ونقاط مقابل التقييمات، والتبرع بالنقاط للأعمال الخيرية، ولوحة متصدّرين اختيارية، ومسح إيصالات الشراء من الفروع لاحتساب النقاط. وتنتهي صلاحية النقاط على دفعات، الأقدم أولًا.
- **إتمام الطلب:** قسائم خصم، وإكراميات، وبطاقات هدايا، واقتراحات إضافية في السلة، وإعادة الطلب بلمسة واحدة، والدفع بالبطاقات عبر N-Genius.
- **التوصيل:** توزيع الطلبات على السائقين مع إسناد تلقائي، وتتبّع مباشر عبر GPS مع وقت الوصول المتوقع، وإثبات التسليم بالصورة، ومهلة إلغاء مدتها 60 ثانية، ومناطق توصيل تُرسم مباشرة على الخريطة.
- **التشغيل:** لوحة للمطبخ (جديد، قيد التحضير، جاهز)، وزر لكل فرع لتحديد حالته (مفتوح أو مغلق أو مزدحم)، وفئات ضريبية، وطباعة الإيصالات على طابعات حرارية عبر Bluetooth.
- **الامتثال:** إرسال الفواتير الإلكترونية تلقائيًا إلى نظام الفوترة الإلكترونية الوطني التابع لدائرة الضريبة.

تصل الإشعارات إلى العملاء عبر Firebase والرسائل النصية وWhatsApp، وتحظى العربية والإنجليزية بمكانة متساوية في كل الواجهات، مع استهداف معيار الوصول WCAG 2.2 AA في المتجر الإلكتروني.

03 النتائج والأثر

- **منصة واحدة لكل الأنشطة:** يبيع المخبز ومحل الحلويات والمطعم ومحل العصائر والمحمصة عبر الإنترنت، لكلٍّ منها متجره، وتُدار جميعها من لوحة تحكم واحدة.
- **ولاء يشمل عملاء الفروع:** يتيح مسح الإيصالات للعملاء الدائمين كسب النقاط على مشترياتهم من الفروع، إلى جانب المستويات والتحديات وبطاقات الأختام.
- **توصيل متكامل:** ينتقل الطلب من لوحة المطبخ إلى سائق يُسند تلقائيًا، مع تتبّع مباشر ووقت وصول متوقع وإثبات تسليم بالصورة يراه العميل والفريق.
- **امتثال ضريبي مدمج:** تُرسل الفواتير الإلكترونية إلى نظام الفوترة الوطني ضمن مسار الطلب نفسه، لا كمهمة يدوية منفصلة.
- **تكافؤ كامل بين العربية والإنجليزية:** يعمل المتجر ولوحة الإدارة وتطبيقات الهاتف باللغتين على قدم المساواة، مع بناء المتجر وفق معيار WCAG 2.2 AA.

هل تواجه تحدياً مشابهاً؟ تحدث مع فريقنا الهندسي: www.jo-life.com • +962 79 0888 700 • info@jo-life.com